

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang Pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat terhadap jasa pelayanan seperti kantor bersama Samsat yang selalu memperbarui sistem-sistemnya. Kemudahan dalam membayar pajak contohnya, adanya layanan *Drive Thru* dapat mempermudah Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya namun banyak sekali Wajib Pajak yang masih melalaikan pembayaran pajak.

Dengan adanya fasilitas yang disediakan Pemerintah berharap Wajib Pajak dapat meningkatkan dalam kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang penting bagi negara maju maupun dinegara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan penghindaraan pajak dan pelalaian pajak. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor membuat proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor belum optimal.

Samsat *Drive Thru* adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari Kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Samsat *Drive Thru* dibuat untuk meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dan mengefisienkan waktu Wajib Pajak dalam

membayarkan pajaknya melalui layanan ini. Tetapi pada layanan ini hanya Wajib Pajak yang memiliki berkas yang lengkap seperti STNK asli, KTP/ SIM asli dan beralamat sama antara STNK dengan KTP/SIM.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bentuk aspek kehidupan. Pemerintah hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, Pemerintah tidaklah melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pengertian pajak secara umum adalah sumbangan rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung. Pengertian Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah baik orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Ketentuan pokok tentang pajak

daerah ditetapkan dengan Undang-Undang. Retribusi daerah yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Pemerintah Daerah meliputi, Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.. Berbicara tentang Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor termasuk Pajak Daerah yang dipungut oleh pemerintah dan digunakan untuk membiayai dan membangun rumah tangga daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan dipergunakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat besar yang bergerak yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Kantor Samsat yang berperan sangat penting. Samsat adalah akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Instansi ini merupakan unit pelayanan publik dalam menyelenggarakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) dilaksanakan secara terintegrasi dan terkoordinasi. Jumlah

kendaraan bermotor yang ada di Sidoarjo sangat banyak peningkatannya dari tahun ketahun cukup pesat.

Sistem Administrasi Manggual Satu Atap (Samsat) adalah instansi pemerintahan yang bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat dibidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka pembina tim Samsat Sidoarjo membuat inovasi-inovasi dalam rangkah meningkatkan kepatuhan wajib. Terkait dengan cara konsumsi masyarakat dengan cara serba instan, maka Pemerintah mengikuti kemajuan teknologi terkait dengan sistem pemungutan pajak yang dulunya secara manual menjadi sistem pemungutan *online*, sehingga masyarakat dengan mudah bisa membayarkan kewajibannya dimanapun bahkan diluar daerah sekalipun.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *Drive Thru* yang ada di Sidoarjo. Penelitian ini kemudian dituangkan dalam bentuk tugas akhir dengan judul “ Evaluasi Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan *Drive Thru* pada Kantor Samsat Sidoarjo”.

1.2 Tujuan Studi Lapang

Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

Untuk mengevaluasi Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor pada Layanan *Drive Thru*.

1.3 Manfaat Studi Lapang

1. Bagi Penulis :

Penelitian ini untuk memenuhi syarat Tugas Akhir dan mengaplikasikan teori yang sudah dipelajari tentang pelayanan publik dan teori perpajakan yang dicocokkan dengan keadaan yang ada pada kenyataan di lapangan khususnya mengenai pelayanan di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo.

2. Bagi Masyarakat :

Bagi masyarakat khususnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dan menambah wawasan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang semestinya mereka dapatkan.

1.4 Ruang Lingkup Studi Lapang

Berdasarkan lingkup permasalahan dalam penelitian ini dilakukan di seluruh Samsat *Drive Thru* di Sidoarjo dan sistem unggulan lain yang ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang mengatur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5 Metode Pengumpulan Data

A) Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam memperoleh data tersebut penulis menggunakan

jenis data yaitu data sekunder, Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian dalam bentuk laporan, catatan dan dokumen melalui Kantor tempat penelitian, dan penulis juga menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu observasi dan dokumentasi.

- 1) Observasi yaitu metode pengumpulan data yang kompleks yang melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya, dan digunakan untuk melihat berbagai fenomena yang terjadi di praktik kerja lapangan.
- 2) Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang meneliti berbagai macam data dan dokumen yang berguna untuk bahan tugas akhir.
- 3) Wawancara yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi.

B) Jenis data yang diambil yaitu :

- 1) Data sekunder yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung berupa data, buku, dokumentasi dan arsip-arsip resmi dari UPT Kota Sidoarjo.